



## INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: Del 01 / 01 / 2015 al 31 / 03 / 2015

| N°           | Operación, servicio o producto <sup>1</sup> | Motivo de reclamo <sup>2</sup>  | Reclamos absueltos <sup>3</sup> |                     | Tiempo promedio de absolución <sup>4</sup> (en días calendario) |
|--------------|---|---|---------------------------------|---------------------|---|
|              |   |   | A favor de la empresa           | A favor del usuario |   |
| 1            | 09 Crédito de consumo                       | 02 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios                                     | 1                               | 4                   | 18.8  |
| 2            | 09 Crédito de consumo                       | 03 Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros ITF, entre otros cargos) | 1                               | 4                   | 31.2  |
| 3            | 09 Crédito de consumo                       | 08 Cancelación de cuenta  |                                 | 1                   | 3   |
| 4            | 09 Crédito de consumo                       | 18 Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)                                     | 1                               |                     | 31  |
| 5            | 09 Crédito de consumo                       | 30 Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios  |                                 | 1                   | 17  |
| 6            | 09 Crédito de consumo                       | 39 Inadecuada atención al usuario   |                                 | 2                   | 12.5  |
| <b>Total</b> |   |   | <b>3</b>                        | <b>12</b>           | <b>21.73</b>  |

|   |      |
|---|------|
| TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE | 20   |
| TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE | 6957 |

### Códigos de Motivos de Reclamo más frecuentes:

*02 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios*

*03 Cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros ITF, entre otros cargos)*